

BAB I

PENDAHULUAN

A. Latar Belakang

Indonesia merupakan negara berkembang. Dimana perkembangan Indonesia berpusat pada perekonomian yang didukung dari berbagai aspek yang mendorong kemajuan ekonomi di Indonesia, yang ditandai dengan semakin banyaknya industri yang berkembang dari berbagai sektor, salah satunya dari sektor jasa transportasi. Karena transportasi merupakan bagian integral dari suatu fungsi masyarakat, yang memiliki jangkauan lokasi dari kegiatan yang produktif dan efisien.¹ Dengan jasa transportasi masyarakat dan barang akan berpindah lebih mudah dan lebih cepat dari satu wilayah ke wilayah lain. Jasa transportasi memiliki pengaruh yang signifikan dalam berbagai aspek seperti aspek ekonomi, sosial, dan politik, maka dari itu pengaruh jasa transportasi dalam pertumbuhan ekonomi di Indonesia sangatlah berpengaruh besar untuk kemajuan perekonomian di Indonesia.

Kontribusi jasa transportasi sangat besar dalam penguatan pertumbuhan ekonomi maupun menjaga stabilitas makroekonomi nasional, data Kementrian mencatat bahwa pertumbuhan sektor transportasi pada tahun 2010 diperkirakan mencapai 8,25 persen.²

Meskipun angka pertumbuhan jasa transportasi semakin membumbung tinggi masih terdapat tantangan diberbagai bidang pelayanan jasa sarana dan prasarana transportasi yakni pada upaya meningkatkan mutu

¹ Edward K. Morlok, 2002, *Pengantar Teknik dan Perencanaan Transportasi*, Jakarta: Erlangga, hal. 33

² Bambang Susantono, 2013, *Transportasi dan Investasi Tantangan dan Prespektif Multidimensi*, Jakarta: PT Kompas Media Nusantara, hal. 9

kualitas dan jangkauan pelayanan transportasi dalam kondisi pendanaan pemerintah yang terbatas, termasuk upaya peningkatan keselamatan pengguna jasa transportasi.³ Indikator tersebut bisa dilihat dari belum memadai dan tercapainya tingkat keandalan, keselamatan, serta kepuasan pengguna jasa. Hal itu disebabkan oleh berbagai faktor perilaku manusia, kelaikan armada, kondisi teknis sarana dan prasarana, manajemen operasional, maupun kualitas penegakan hukum.⁴ Sementara itu, bagi masyarakat nomade (berpindah-pindah tempat), kebutuhan perangkutan tak dapat diingkari. Karena mereka perlu berpindah-pindah mencari ladang penghidupan yang baru karena tempat yang lama dirasa sudah tak dapat mencukupi kebutuhan hidup.⁵ Dan alasan yang menyebabkan manusia dan barang bergerak dari satu tempat ketempat lainnya dapat dijelaskan oleh tiga kondisi sebagai berikut:⁶

1. *Komplementaritas*, daya tarik relatif antara dua atau lebih tempat tujuan,
2. Keinginan untuk mengatasi kendala jarak, diistilahkan sebagai *transferabilitas*, diukur dari waktu dan uang yang dibutuhkan, serta teknologi terbaik apa yang tersedia untuk mencapainya, dan
3. Persaingan antar beberapa lokasi untuk memenuhi permintaan dan penawaran.

Para peneliti telah mengidentifikasi sembilan kategori perilaku

manusia yang dipengaruhi oleh transportasi, adalah sebagai berikut:⁷

1. Kemampuan berpindah tempat (penumpang, pejalan kaki),
2. Aktivitas (contoh: pengendalian kendaraan, pemeliharaan, kehidupan sosial),

³ *Ibid*, hal. 10

⁴ *Ibid*

⁵ Suwardjoko Warpani, 1990, *Merencanakan Sistem Perangkutan*, Bandung: ITB, hal. 1

⁶ C. Jotin Khisty dan B. Kent Lall, 2006, *Dasar-dasar Rekayasa Transportasi Jilid 1*, Jakarta: Erlangga, hal. 9

⁷ *Ibid*, hal. 11

3. Perasaan (contoh: kenyamanan, kemudahan, kesenangan),
4. Pengaturan (contoh: pemilihan sarana, pemilihan rute),
5. Kesehatan dan keamanan (contoh: kecelakaan, ketidakmampuan, kelelahan),
6. Interaksi sosial (contoh: keleluasaan pribadi),
7. Motivasi (konsekuensi positif atau negatif),
8. Belajar (contoh: pelatihan operator, pendidikan mengemudi, pengadaan barang), dan
9. Persepsi (contoh: kesan pemetaan, batasan perasaan).

Dalam kaitannya dengan jasa transportasi, terdapat berbagai macam

bentuk moda transportasi yang ada di Indonesia dapat digolongkan sebagai berikut:⁸

1. Udara, dengan sarana pesawat dan prasarana bandara,
2. Air, dengan sarana kapal dan prasarana dermaga atau pelabuhan,
3. Darat, melalui jalan raya dengan sarana bus dan prasarana terminal, dan sarana kereta api dengan prasarana stasiun melalui jalan rel.

Saat arus perpindahan masyarakat semakin padat dan meningkat,

transportasi bus sebagai angkutan perkotaan dapat dijadikan sebagai salah satu alternatif yang dapat digunakan untuk menunjang hal tersebut. Bus merupakan salah satu alat transportasi umum yang memiliki kapasitas pengangkutan yang besar sehingga lebih efisien dan menghemat tenaga jika dibandingkan dengan alat transportasi lainnya.⁹

Pengaturan tentang aspek hukum transportasi sendiri terdapat di dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Peraturan perundang-undangan tersebut merupakan landasan normatif dilaksanakannya pengangkutan jasa transportasi bus di Indonesia yang bertujuan sesuai dengan Pasal 3 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang berbunyi:

⁸ Ahmad Munawar, 2005, *Dasar-dasar Teknik Transportasi*, Jogjakarta: Betta Offset, hal. 2
⁹ Randy Gunawan, 2011, Skripsi Hukum, *Perlindungan Hak Konsumen Pengguna Jasa Layanan Transportasi Bus Transjakarta-Busway sesuai dengan Undnag-undnag Nomor 8 Tahun 1999 Tentang Perlindungan Konsumen*, Jakarta: Universitas Indonesia

Lalu lintas dan angkutan jalan diselenggarakan dengan tujuan:

- a. Terwujudnya pelayanan lalu lintas dan angkutan jalan yang aman, selamat, tertib, lancar, dan terpadu dengan moda angkut lain untuk mendorong perekonomian nasional, memajukan kesejahteraan umum, memperkuat persatuan dan kesatuan bangsa, serta mampu menjunjung tinggi martabat bangsa,*
- b. Terwujudnya etika berlalu lintas dan budaya bangsa, dan*
- c. Terwujudnya penegakan hukum dan kepastian hukum bagi masyarakat.*

Masyarakat sebagai pengguna transportasi bus dilindungi oleh hukum sebagai pengguna atau konsumen jasa transportasi bus, sesuai dengan Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen Pasal 1 Angka 2 yang menyebutkan “*Konsumen adalah setiap orang pemakai barang dan/atau jasa yang tersedia dalam masyarakat, baik bagi kepentingan diri sendiri, keluarga, orang lain maupun makhluk hidup lain dan tidak untuk diperdagangkan*”. Serta mengenai perlindungannya terhadap konsumen didefinisikan dalam Pasal 1 Ayat 1 yang menyebutkan “*Perlindungan Konsumen adalah segala upaya yang menjamin adanya kepastian hukum untuk memberi perlindungan kepada konsumen*”.

Keterkaitan antara pengguna jasa angkutan sebagai konsumen terlihat pada Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 1 Angka 22 yang menyebutkan “*pengguna jasa adalah perseorangan atau badan hukum yang menggunakan jasa perusahaan angkutan umum*”. Melalui kedua peraturan tersebut terdapat hubungan antara konsumen dan jasa angkutan, pengguna jasa angkutan dalam hal ini dikategorikan sebagai konsumen jasa angkutan. Sebagai konsumen pengguna jasa tidak lepas dari aspek perlindungan baik dari kerugian yang mungkin

diderita atau terjadi pada saat menggunakan jasa angkutan atau sedang melakukan perjalanan dengan alat transportasi yang disediakan oleh perusahaan angkutan.¹⁰

Kenyataannya masih sering terjadi pelanggaran terhadap pengguna jasa transportasi yang dilakukan oleh perusahaan bus. Menurut monitoring yang dilakukan Lembaga Perlindungan dan Pembinaan Konsumen (LP2K) dengan kerjasama Ditjen Perhubungan Darat Kementrian Perhubungan, masih ditemukannya pelanggaran tarif yang dilakukan oleh pihak perusahaan bus yang menaikkan harga tarif melebihi dari harga yang ditentukan pada masa angkutan lebaran tanggal 14 – 18 Agustus 2012.¹¹ Dan masih terdapat pelanggaran penelantaran pengguna jasa transportasi.¹² Padahal pada Pasal 10 huruf a dan c Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen yang melindungi hak-hak dan kewajiban pengguna jasa transportasi menyebutkan :

“Pelaku usaha dalam menawarkan barang dan/atau jasa yang ditujukan untuk diperdagangkan dilarang menawarkan, mempromosikan, mengiklankan atau membuat pernyataan yang tidak benar atau menyesatkan mengenai Harga atau tarif suatu barang dan/atau jasa, dan Kondisi, tanggungan, jaminan, hak atau ganti rugi atas suatu barang dan/atau jasa”.

Kelayakan kendaraan jasa transportasi juga berpengaruh terhadap penumpang selaku konsumen pengguna jasa transportasi, yang mana pada akhir bulan januari 2014 terjadi tragedi terbakarnya bus Family Raya yang

¹⁰ Lanugranto Adi Nugroho, 2008, Skripsi Hukum, *Konsumen dan Jasa Transportasi (Studi Terhadap Perlindungan Hukum pada Konsumen Fasilitas Publik Transportasi Darat dan Pelayanan Jasa Transportasi Perusahaan Otobus di Kabupaten Wonogiri)*, Surakarta: Universitas Muhammadiyah Surakarta, hal. 5

¹¹ Kementrian Perhubungan Republik Indonesia 26 Agustus 2012 <http://www.dephub.go.id/read/berita/direktorat-jenderal-perhubungan-darat/empat-bus-akap-kelas-ekonomi-terindikasi-melakukan-pelanggaran-tarif-14453/14453> diunduh Kamis 6 Maret 2014 pukul 01:00.

¹² KoranSINDO 16 November 2013, <http://m.koran-sindo.com/node/314338> diunduh pada Kamis 6 Maret 2014 pukul 01:15.

menimbulkan sembilan orang korban, bersumber dari percikan konsleting api kabel.¹³ Dan tragedi terbakarnya bus Damri pada pertengahan bulan maret lalu yang juga disebabkan oleh konsleting listrik pada bagian tertentu bus.¹⁴ Dari kasus inilah setiap kendaraan jasa transportasi harus memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan serta lulus uji pemeriksaan dan pengujian fisik atas kendaraan jasa transportasi tersebut, seperti yang telah diatur dalam Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 48 Ayat (1) menyebutkan “*Setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan*”. Dan Pasal 30 Ayat (1) Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perhubungan yang menyebutkan :

“Pemeriksaan dan pengujian fisik dilakukan terhadap kendaraan bermotor yang terdiri dari mobil penumpang umum, mobil bus, mobil barang, Kendaraan khusus, kereta gandengan, sepeda motor roda tiga yang dimodifikasi atau sepeda motor dengan rumah-rumah, dan kereta tempelan yang dioperasikan di Jalan.”

Kasus berkaitan dengan transportasi bus terhadap penumpang selaku pengguna jasa transportasi adalah menaikan dan menurunkan penumpang bukan pada tempat pemberhentiannya, pada kenyataannya hal tersebut diatur dalam Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan Pasal 126 huruf c serta Peraturan Daerah Kota Surakarta Nomor 1 Tahun 2013 tentang Penyelenggaraan Perhubungan Pasal 142 Ayat (1) yang lebih spesifik menjelaskan tentang angkutan bus dan tempat pemberhentiannya, yakni :

¹³ INFOJAMBI.com 31 Januari 2014, <http://infojambi.com/topik-utama/9119-tragedi-jumat-maut-9-penumpang-bus-family-raja-tewas-terbakar.html> diunduh pada kamis 20 maret 2014 pukul 00:40.

¹⁴ Sindonews.com 18 Maret 2014, <http://daerah.sindonews.com/read/2014/03/18/21/845302/bus-damri-hangus-terbakar-di-terminal-leuwi-panjang> diunduh pada jumat 6 juni 2014 pukul 00:39.

“Angkutan orang dengan tujuan tertentu sebagaimana dimaksud dalam Pasal 140 Ayat (3) huruf b dilarang menaikkan dan/atau menurunkan Penumpang di sepanjang perjalanan untuk keperluan lain di luar pelayanan angkutan orang dalam Trayek.”

Berdasarkan uraian di atas dan juga penelitian tentang perlindungan konsumen dan jasa transportasi terdahulu yang berjudul Konsumen dan Jasa Transportasi (Studi Terhadap Perlindungan Hukum pada Konsumen Fasilitas Publik Transportasi Darat dan Pelayanan Jasa Transportasi Perusahaan Otobus di Kabupaten Wonogiri) oleh Lanugranto Adi Nugroho, S.H, sehingga penulis sangat tertarik membuat penelitian lebih lanjut yang terfokus pada pelaksanaan perlindungan konsumen terhadap pengguna jasa transportasi bus sebelum, selama dan setelah penyelenggaraan pengangkutan di Kota Surakarta dengan latar belakang tersebut dengan judul **KONSUMEN DAN TRANSPORTASI BUS (STUDI TERHADAP PERLINDUNGAN HUKUM BAGI PENUMPANG BUS DI KOTA SURAKARTA)**

B. Pembatasan Masalah dan Perumusan Masalah

Pembahasan dalam skripsi ini agar terfokus pada obyek kajiannya perlu dilakukan pembatasan masalah, maka permasalahan yang dikaji bersifat terbatas dengan alasan sebagai berikut:

1. Luasnya cakupan bidang pada pelayanan jasa transportasi darat yang meliputi jasa transportasi bus dan kereta api. Pada penelitian ini pembahasan difokuskan pada jasa transportasi bus.
2. Pembahasan transportasi bus dibatasi pada beberapa perusahaan bus yang berada di Kota Surakarta.

3. Perusahaan yang akan diteliti merupakan perusahaan otobus yang melayani perjalanan antar kota antar provinsi dan dalam kota serta perusahaan tersebut terletak di Kota Surakarta yakni PO Mulyo Indah dan Perum Damri.
4. PO Mulyo Indah karena PO Mulyo Indah merupakan perusahaan otobus yang berasal dari Surakarta didirikan pada tahun 1985 hingga saat ini masih tetap melayani jalur antar kota dan provinsi antara Jawa Barat hingga Jawa Tengah.¹⁵
5. Perum Damri karena Perum Damri merupakan angkutan penumpang dengan kendaraan bermotor pertama kali ada sejak tahun 1943, *Dzidosha Sokyoku* berubah nama menjadi Djawatan Angkutan Darat dan pada tahun 1946 berubah nama lagi menjadi Djawatan Angkoetan Motor Repoeblik Indonesia disingkat DAMRI yang kita kenal hingga saat ini dengan tugas utama menyelenggarakan pengangkutan darat menggunakan bus, truk, dan angkutan bermotor lainnya.¹⁶

Berdasarkan uraian latar belakang dan permasalahan di atas, maka penulis merumuskan masalah sebagai berikut:

Bagaimanakah perlindungan hukum terhadap konsumen transportasi bus di PO Mulyo Indah dan Perum Damri?

¹⁵ <http://kirimfotobis.blogspot.com/2013/11/po.html> diunduh pada Selasa 17 Juni 2014 pukul 04:15.

¹⁶ <http://www.damri.co.id/index.php/tentang-kami/sejarah-singkat> diunduh pada Selasa 17 Juni 2014 pukul 04:15.

C. Tujuan dan Manfaat Hasil Penelitian

1. Tujuan Penelitian

Secara umum, penelitian ini dilakukan bertujuan untuk mengkaji secara yuridis mengenai hak-hak konsumen pengguna jasa transportasi bus di kota Surakarta. Adapun tujuan yang ingin dicapai oleh penulis dari penelitian ini sebagai berikut:

- a. Untuk mendeskripsikan perlindungan hukum terhadap konsumen transportasi bus PO Mulyo Indah dan Perum Damri

2. Manfaat Penelitian

Sesuai dengan permasalahan yang ada, maka manfaat dari penelitian ini dibagi menjadi dua macam, yaitu:

a. Manfaat Teoritis

Hasil penelitian dan pembahasan ini diharapkan dapat berguna untuk menjadi bahan sumbangan pemikiran bagi perkembangan pengetahuan dan keilmuan mengenai hukum, khususnya di bidang hukum perlindungan konsumen dan jasa layanan transportasi bus.

b. Manfaat Praktis

Diharapkan hasil penelitian ini dapat menambah wawasan dan pengetahuan bagi penulis mengenai hukum perdata, serta untuk memenuhi syarat guna mencapai gelar Sarjana Hukum pada Fakultas Hukum Universitas Muhammadiyah Surakarta

D. Kerangka Pemikiran

Segala kesalahan atau kelalaian pelaku usaha yang dapat menimbulkan kerugian haruslah dipertanggung jawabkan oleh pelaku usaha. Tanggung jawab pelaku usaha ini tidak hanya berlaku untuk kerugian barang konsumsi yang diperdagangkan, tetapi juga bertanggung jawab terhadap iklan-iklan barang dan/atau jasa termasuk barang import yang diiklankan. Pelaku usaha bertanggung jawab memberikan ganti rugi atas kerusakan, pencemaran, dan/atau kerugian konsumen akibat mengkonsumsi barang dan/atau jasa yang dihasilkan atau diperdagangkan, ganti rugi tersebut dapat berupa pengembalian uang atau penggantian barang dan/atau jasa sejenis atau setara nilainya, atau perawatan kesehatan dan/atau pemberian santunan yang harus dilaksanakan dalam tenggang waktu tujuh hari setelah tanggal transaksi. Pemberian ganti rugi tidak menghapuskan adanya tuntutan pidana berdasarkan pembuktian lebih lanjut mengenai adanya unsur kesalahan kecuali apabila pelaku usaha dapat membuktikan bahwa kesalahan tersebut merupakan kesalahan konsumen¹⁷

Hal tersebut di atas sesuai dengan Pasal 19 Undang-Undang Perlindungan Konsumen mengenai tanggung jawab pelaku usaha. Pengaturan tentang perlindungan perusahaan jasa transportasi terhadap konsumen jasa transportasi bus berlandaskan pada Pasal 186, Pasal 187, Pasal 188, Pasal 189, Pasal 191, dan Pasal 192 Undang-Undang Nomor 22 Tahun 2009 tentang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan yang menunjukkan bentuk kewajiban dan tanggung jawab pelaku usaha pelayanan jasa transportasi bus yang

¹⁷ Zaeni Asyhadie, 2005, *Hukum Bisnis Prinsip dan Pelaksanaannya di Indonesia*, Jakarta: Rajawali Grafindo, hal 205

merupakan landasan oprasional bagi pelaku usaha transportasi khususnya transportasi bus. Dipenuhinya ketentuan tersebut secara langsung akan melindungi dan menjamin hak-hak penumpang sebagai konsumennya. Hal tersebut berkaitan langsung dengan Pasal 6, Pasal 7, dan Pasal 19 Undang-Undang Nomor 8 Tahun 1999 tentang Perlindungan Konsumen.

Ketentuan dan syarat dari jasa transportasi bus terdapat pada Pasal 48, Pasal 49, Pasal 50, Pasal 53, dan Pasal 54 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan jalan. Jadi sesuai dengan Pasal 48 Undang-undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan setiap kendaraan bermotor yang dioperasikan di jalan harus memenuhi persyaratan teknis dan laik jalan dan pada Pasal 49 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan juga menyebutkan kendaraan bermotor wajib melalui suatu pengujian yang mana terdapat dua bentuk pengujian untuk kendaraan bermotor yakni uji tipe dan uji berkala. Disamping itu transportasi bus wajib dilengkapi dengan perlengkapan kendaraan bermotor sesuai dengan Pasal 57 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan

Salah satu persyaratan seorang pengemudi kendaraan bermotor di jalan wajib memiliki surat ijin mengemudi, tidak jauh berbeda dengan pengemudi transportasi bus haruslah memiliki surat ijin mengemudi sesuai dengan Pasal 77 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan. Mengenai waktu kerja pengemudi kendaraan bermotor umum paling lama delapan jam sehari dan pengemudi paling lama bekerja untuk mengemudikan paling lama duabelas jam sehari termasuk waktu istirahat selama satu jam sesuai dengan Pasal 90 Undang-Undang Lalu Lintas dan Angkutan Jalan.

Hak dan Kewajiban konsumen bertimbal balik dengan hak dan kewajiban pelaku usaha, yang berarti hak bagi konsumen adalah kewajiban yang harus dipenuhi oleh pelaku usaha. Demikian pula dengan kewajiban konsumen merupakan hak yang akan diterima pelaku usaha. Apabila dibandingkan dengan ketentuan umum di Kitab Undang-Undang Hukum Perdata, tampak bahwa pengaturan Undang-Undang Perlindungan Konsumen lebih spesifik, karena disebutkan bahwa pelaku usaha harus melakukan kegiatan usaha dengan iktikad baik, dan harus mampu menciptakan iklim usaha yang kondusif, tanpa persaingan yang curang antar pelaku usaha.¹⁸

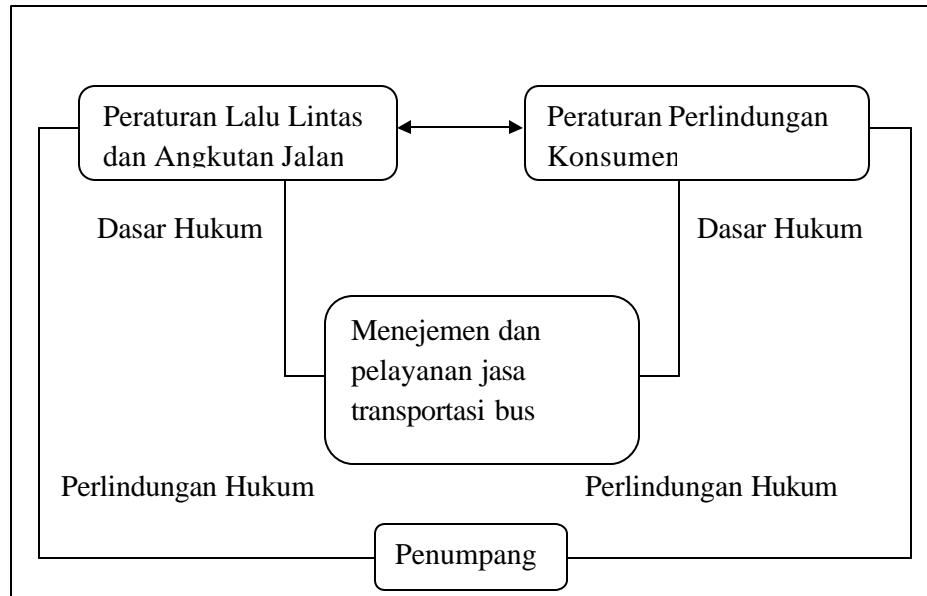
Beberapa peraturan tersebut memiliki keterkaitan, yang mana peraturan tersebut digunakan sebagai dasar hukum manajemen pengelolaan sistem transportasi dan standar pelayanan serta perlindungan yang harus diberikan kepada masyarakat pengguna jasa transportasi bus.

Adapun bagan yang digunakan sebagai kerangka pemikiran dalam penelitian ini adalah sebagai berikut:

¹⁸ Moh. Taufik Makarao, M. Sadar, Habloel Mawadi, 2012, *Hukum Perlindungan Konsumen di Indonesia*, Jakarta: Akademia, hal 33-34

BAGAN 1

KERANGKA BERFIKIR

**E. Metode Penelitian**

Adapun metode-metode penelitian yang digunakan dalam skripsi ini, meliputi hal-hal sebagai berikut:

1. Metode Pendekatan

Penelitian ini mendasarkan pada penelitian hukum yang dilakukan dengan pendekatan non-doktrinal yang kualitatif.¹⁹ Hal ini disebabkan di dalam penelitian ini, hukum tidak hanya dikonsepskan sebagai keseluruhan asas-asas dan kaidah yang mengatur kehidupan manusia dalam masyarakat, melainkan meliputi pula lembaga-lembaga dan proses-proses yang mewujudkan berlakunya kaidah-kaidah itu dalam masyarakat, sebagai perwujudan makna-makna simbolik dari pelaku sosial,

¹⁹ Soetandyo Wignjosoebroto, *Silabus Metode Penelitian Hukum*, Program Pascasarjana Universitas Airlangga, Surabaya: tt, hal. 1 dan 3

sebagaimana termanifestasi dan tersimak dalam dan dari aksi dan interaksi antar mereka.

Dengan demikian di dalam penelitian ini akan dicoba dilihat keterkaitan antara faktor hukum dengan faktor-faktor ekstra legal yang berkaitan dengan objek yang diteliti.

2. Lokasi Penelitian

Penelitian ini dilakukan di Kota Surakarta. Penentuan lokasi ini dilakukan secara *purposive*, yaitu dianggap dapat memberikan data secara maksimal dan disesuaikan dengan tujuan penelitian, yang didasarkan pada pertimbangan-pertimbangan, yaitu: *pertama*, karena di daerah ini memiliki jumlah obyek penelitian yang cukup; *kedua*, karena di daerah ini memiliki tingkat aktivitas yang tinggi yakni berada pada jalur transportasi baik dari arah Jawa Timur maupun dari arah Jawa Barat

3. Spesifikasi Penelitian

Tipe kajian dalam penelitian ini lebih bersifat deskriptif, karena bermaksud menggambarkan secara jelas (dengan tidak menutup kemungkinan pada taraf tertentu juga akan mengeksplanasikan/memahami) tentang berbagai hal yang terkait dengan objek yang diteliti, yaitu untuk memberikan gambaran tentang profil transportasi bus dan perlindungan hukum terhadap penumpang sebagai konsumen transportasi bus di PO Mulyo Indah dan Perum Damri.

4. Sumber Data dan Jenis Data

Penelitian ini membutuhkan dua jenis data yang berasal dari dua sumber yang berbeda, yaitu :

a. Data Primer

Yaitu data yang berasal dari sumber data utama, yang berwujud tindakan-tindakan sosial dan kata-kata,²⁰ data ini diperoleh dari informan yang merupakan seseorang yang dianggap mengetahui permasalahan yang sedang dikaji dalam penelitian dan bersedia memberikan informasi yang berupa kata-kata pada peneliti.

Adapun data-data primer ini akan diperoleh melalui para informan dan situasi sosial tertentu, yang dipilih secara *purposive*, dengan menentukan informan dan situasi sosial awal terlebih dahulu.²¹

Penentuan informan awal, dilakukan terhadap beberapa informan yang memenuhi kriteria sebagai berikut : (1) mereka yang memiliki enkulturasi penuh; (2) mereka yang terlibat langsung; (3) mereka yang memiliki suasana budaya yang tidak dikenal; (4) mereka yang memiliki cukup waktu; (5) mereka yang *non analitik*.²² Untuk itu mereka-mereka yang diperkirakan dapat menjadi informan awal adalah: (1) Penumpang dan Konsumen fasilitas publik pendukung sistem transportasi bus di Kota Surakarta; (2) Pemilik perusahaan Bus sebagai penyedia jasa transportasi; (3) Petugas yang bertugas pada fasilitas pendukung sistem transportasi.

Penentuan informan lebih lanjut akan dilakukan terhadap informan-informan yang dipilih berdasarkan petunjuk/saran dari informan awal,

²⁰ Lexy J. Moleong, *Metodologi Penelitian Kualitatif*, Bandung: Remaja Rosdakarya Offset, hal. 112

²¹ Sanapiah Faisal, 1990, *Penelitian Kualitatif Dasar-dasar dan Aplikasi* Malang: YA3, hal 56.

²² James P. Spradley, 2007, *Metode Etnografi*, Yogyakarta: Tiara Wacana, hal. 68

berdasarkan prinsip-prinsip *snow bolling*²³ dengan tetap berpijak pada kriteria-kriteria diatas.

Sedangkan penentuan situasi sosial awal, akan dilakukan dengan mengamati proses objek yang diteliti Penentuan situasi sosial yang akan diobservasi lebih lanjut, akan diarahkan pada : (a) situasi sosial yang tergolong sehimpun dengan sampel situasi awal dan (b) situasi sosial yang kegiatannya memiliki kemiripan dan sampel situasi awal.²⁴

Wawancara dan observasi tersebut akan dihentikan apa bila dipandang tidak lagi memunculkan varian informasi dari setiap penambahan sampel yang dilakukan.²⁵

b. Data Sekunder

Yaitu data yang berasal dari bahan-bahan pustaka, baik yang meliputi:

- 1) Dokumen-dokumen tertulis, yang bersumber dari peraturan perundang-undangan (hukum positif Indonesia), artikel ilmiah, buku-buku literatur, dokumen-dokumen resmi, arsip dan publikasi dari lembaga-lembaga yang terkait.
- 2) Dokumen-dokumen yang bersumber dari data-data statistik, baik yang dikeluarkan oleh instansi pemerintah, maupun oleh perusahaan, yang terkait dengan fokus permasalahannya.

²³ *Ibid*, hal 60.

²⁴ *Ibid*, hal 59-60.

²⁵ *Ibid*, hal 61.

5. Metode Pengumpulan Data

Data-data yang diperlukan dalam penelitian ini, akan dikumpulkan melalui tiga cara, yaitu : melalui wawancara, observasi dan studi kepustakaan, yang dilakukan dengan tahap-tahap sebagai berikut :

Pada tahap awal, di samping akan dilakukan studi kepustakaan, yang dilakukan dengan cara cara, mencari, menginventarisasi dan mempelajari peraturan perundang-undangan, doktrin-doktrin, dan data-data sekunder yang lain, yang berkaitan dengan fokus permasalahannya,

Lalu akan dilakukan wawancara secara intensif dan mendalam terhadap para informan, dan observasi tidak terstruktur, yang ditujukan terhadap beberapa orang informan dari berbagai situasi. Kedua cara yang dilakukan secara simultan ini dilakukan, dengan maksud untuk memperoleh gambaran yang lebih terperinci dan mendalam, tentang apa yang tercakup di dalam berbagai permasalahan yang telah ditetapkan terbatas pada satu fokus permasalahan tertentu, dengan cara mencari kesamaan-kesamaan elemen, yang ada dalam masing-masing bagian dari fokus permasalahan tertentu, yang kemudian dilanjutkan dengan mencari perbedaan-perbedaan elemen yang ada dalam masing-masing bagian dari fokus permasalahan tertentu.

6. Instrumen Penelitian

Instrumen penelitian terdiri dari instrumen utama dan instrumen penunjang. Instrumen utama dalam penelitian ini adalah peneliti sendiri, sedangkan instrumen penunjangnya berupa, rekaman/catatan harian di lapangan, daftar pertanyaan dan rekaman *handphone*.

7. Metode Analisis Data

Data yang telah terkumpul dan telah diolah akan dibahas dengan menggunakan metode analisis kualitatif, yang dilakukan melalui tahapan-tahapan sebagai berikut

Sesuai dengan metode pendekatan yang digunakan, maka dalam penelitian ini analisis akan dilakukan dengan metode analisis secara kualitatif. Dalam hal ini analisis akan dilakukan secara berurutan antara metode analisis domain, analisis taksonomis, dan analisis komponensial. Penggunaan metode-metode tersebut akan dilakukan dalam bentuk tahapan-tahapan yaitu melakukan analisis domain, dimana dalam tahap ini peneliti akan berusaha memperoleh gambaran yang bersifat menyeluruh tentang apa yang yang tercakup disuatu pokok permasalahan yang diteliti. Hasilnya yang akan diperoleh masih berupa pengetahuan ditingkat permukaan tentang berbagai domain atau kategori-kategori konseptual.

Bertolak dari hasil analisis domain tersebut di atas, lalu akan dilakukan analisis taksonomi untuk memfokuskan penelitian pada domain tertentu yang berguna dalam upaya mendiskripsikan atau menjelaskan fenomena yang menjadi sasaran semula penelitian. Hal ini dilakukan dengan mencari struktur internal masing-masing domain dengan mengorganisasikan atau menghimpun elemen-elemen yang berkesamaan disuatu domain.

Dari domain dan kategori-kategori yang telah diidentifikasi pada waktu analisis domain serta kesamaan-kesamaan dan hubungan internal yang

telah difahami melalui analisis taksonomis, maka dalam analisis komponensial akan dicari kontras antar elemen dalam domain. Dengan mengetahui warga suatu domain (melalui analisis domain), kesamaan dan hubungan internal antar warga disuatu domain (melalui analisis taksonomis), dan perbedaan antar warga dari suatu domain (melalui analisis komponensial), maka akan diperoleh pengertian yang komprehensif, menyeluruh rinci, dan mendalam mengenai masalah yang diteliti.²⁶

Tahap terakhir dari analisis data ini adalah dengan mengadakan pemeriksaan keabsahan data, dengan tujuan untuk mengecek keandalan dan keakuratan data, yang dilakukan melalui dua cara, yaitu : *pertama*, dengan menggunakan teknik triangulasi data, terutama triangulasi sumber, yang dilakukan dengan jalan : (a) membandingkan data hasil pengamatan dengan data hasil wawancara; (b) membandingkan apa yang dikatakan orang di depan umum dengan apa yang dikatakan secara pribadi; (c) membandingkan keadaan dan perspektif dengan berbagai pendapat yang berbeda stratifikasi sosialnya; (d) membanding hasil wawancara dengan isi suatu dokumen yang berkaitan; *Kedua*, pemeriksaan sejawat melalui diskusi analitik.²⁷

Setelah semua tahapan analisis tersebut dilakukan, pada tahapan akhirnya akan dilakukan pula penafsiran data, dimana teori-teori yang ada diaplikasikan ke dalam data, sehingga terjadi suatu dialog antara teori di satu sisi dengan data di sisi lain. Dengan melalui cara ini, selain nantinya

²⁶ Sanapiah Faisal. *Op. Cit.* 74-76

²⁷ *Ibid* hal. 70 dan 99.

diharapkan dapat ditemukan beberapa asumsi, sebagai dasar untuk menunjang, memperluas atau menolak, teori-teori yang sudah ada tersebut, diharapkan juga akan ditemukan berbagai fakta empiris yang relevan dengan kenyataan kemasyarakatannya.

F. Jadwal Waktu Pelaksanaan

Unsur Pelaksana/ waktu	Bulan I				Bulan II				Bulan III				Bulan IV				Bulan V			
Penyusunan praproposal	■	■																		
Penyusunan proposal			■	■	■															
Seminar proposal						■	■													
Pengumpulan data							■	■	■	■	■		■	■	■	■				
Analisis data													■	■	■	■	■	■		
Penyusunan laporan																	■	■		

G. Sistematika Skripsi

Untuk lebih mengetahui dan mempermudah dalam melakukan pembahasan, penganalisaan, dan penjabaran isi dari penelitian ini, maka dalam penulisan skripsi ini penulis menyusun sistematika penulisan sebagai berikut :

Bab I adalah Pendahuluan yang berisikan tentang latar belakang masalah, pembatasan masalah, perumusan masalah, tujuan penelitian, manfaat penelitian, kerangka pemikiran, metode penelitian, jadwal waktu pelaksanaan, dan sistematika skripsi.

Bab II adalah Tinjauan Pustaka yang akan menguraikan tentang tinjauan umum tentang perlindungan konsumen, tinjauan umum tentang pengangkutan, tinjauan penumpang sebagai konsumen transportasi dan teori tentang bekerjanya hukum dalam masyarakat.

Bab III adalah Hasil Penelitian dan Pembahasan yang akan menguraikan tentang hasil penelitian yaitu perlindungan hukum terhadap konsumen fasilitas transportasi bus di P.O Mulyo Indah dan Perum damri

Bab IV adalah Penutup yang berisikan kesimpulan yang ditarik dari hasil penelitian oleh penulis dan saran bagi pihak yang berkaitan dalam penulisan skripsi ini.